



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๔๗๔

ที่ บร ๘๒๗๐๑/ วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง ได้ดำเนินการครบกำหนด ๑ ปีงบประมาณแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อให้คณะผู้บริหารดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศรียุญา ชาริพย์)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวประนอม มีห้วยหลิม)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) ส.ต.ท.

(สัญญา สายแวว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง

(ลงชื่อ)

(นายพิพัฒน์ วงศ์ทองเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๔๘	๔๘.๐๐	
• หญิง	๕๒	๕๒.๐๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๓	๒๓.๐๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๘	๔๘.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๖	๕๖.๐๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕.๐๐	
• ปริญญาตรี	๙	๙.๐๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๖๔.๐๐	
• ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๓๔	๓๔.๐๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๒	๒.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๓	๓๗	๒๐	๐	๐	๓.๓๓	๗๘.๕๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๙	๓๖	๒๐	๔	๐	๓.๒๓	๗๖.๔๘
รวม						๖.๕๖	๗๗.๘๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๑	๓๗	๑๘	๔	๐	๓.๐๘	๗๔.๘๙
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๓	๓๗	๒๐	๐	๐	๓.๐๓	๗๘.๕๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๕๓	๑๘	๙	๐	๒.๙๕	๗๑.๑๒
รวม						๔.๐๗	๗๔.๑๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๒	๓๓	๑๕	๐	๐	๓.๕๖	๘๓.๙๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๔	๔๘	๑๓	๐	๐	๓.๒๐	๗๖.๔๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๙	๓๖	๒๑	๔	๐	๓.๒๓	๗๖.๔๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๓	๓๗	๒๐	๐	๐	๓.๐๓	๗๘.๕๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๑	๓๗	๑๘	๔	๐	๓.๐๘	๗๔.๘๙
รวม						๑๖.๑๐	๗๖.๒๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๙	๓๖	๒๑	๔	๐	๓.๒๓	๗๖.๔๘
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๓	๓๗	๒๐	๐	๐	๓.๓๓	๗๘.๕๙
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๒	๓๓	๑๕	๐	๐	๓.๕๖	๘๓.๙๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๐	๕๓	๑๘	๙	๐	๒.๙๕	๗๑.๑๒
รวม						๑๓.๐๗	๗๓.๓๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๓	๓๗	๒๐	๐	๐	๓.๓๓	๗๗.๘๖

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๙ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๙ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๙ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕ รองลงมาเป็นการติดป้ายชื่อสัณยสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕ รองลงมาเป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๙ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๗.๘๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๔.๑๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๖.๒๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๓.๘๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๕๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๖

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
๒. บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

(ลงชื่อ).....

(นางสาวประนอม มีหวายหลิม)

หัวหน้าสำนักปลัด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้